

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, 2007, *Consumer Evaluations of Brand Extensions*, Journal of Marketing, 54 (1), 27-41.
- Afan Doni Sucahyo, Achmad Fauzi, Zainul Arifin, 2012, Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing Pemasaran Hubungan Pelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas, *Jurnal Ekonomika Vol 1, No.3 Universitas Brawijaya*.
- Christina Whidya Utami, 2006, *Manajemen Ritel*, Salemba Empat, Jakarta.
- Ellena, 2011, Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Nasabah PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Pemalang”. *Skripsi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang
- Evans dan Laskins, 2006, *The Relationship Marketing Process*, Salemba Empat Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 2005, *Pemasaran Jasa*, Edisi pertama, Bayu Media Publishing, Malang
- Ferdinand, 2006, *Metode Penelitian Maajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Desertasi*, BP Undip, Semarang.
- Ghozali, 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, BP, UNDIP, Semarang.
- Griffin 2005, *Bisnis* , Alih Bahasa Rd. Soemarnagara,. Jakarta
- Indriantoro dan Supomo, 2009, *Metodologi Penelitian Bisnis*, BPFE-Yogyakarta.
- Kasmir, 2008, *Dasar-dasar Perbankan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Kotler dan Amstrong, 2004, *Prinsip-prinsip Marketing*, Edisi Ketujuh, Penerbit. Salemba Empat, Jakarta/
- Mittal, 2004. *Customer Behaviour: Managerial*. Gramedia, Jakarta.
- Nadira Artantie, 2012, Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan, Komitmen dan Penyelesaiakn Masalah terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Debitur PD. BPR Tugu Artha Malang), *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Voll No3, Universitas Brawijaya*.

- Ndubisi. 2007. *Relationship Marketing and Customer Loyalty*. Radbourne, Gramedia, Jakarta
- Novia Yuliana Rahmawati, 2011, Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Malang, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol 1. No2, Universitas Brawijaya Malang*.
- Philip Kotler, 2012, *Manajemen Pemasaran Analisa Perencanaan dan Pegendalian*, Erlangga, Jakarta
- Rangkuti, 2010, *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sriani, 2011, The Effect of Relationship Marketing Towards Customers Loyalty at PT. Platon Niaga Berjangka in Pekanbaru, *Jurnal Ekonomi, Universitas Riau*.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sulhida Silmi,. 2013, Persepsi Nasabah tentang Relationship Marketing dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas (Studi pada Nasabah Tabungan Utama pada PT. Bank Mega Syariah Cabang Malang), *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol 1 No 2, Universitas Negeri Malang*.